

**EMMA VILLAS:  
INNOVAZIONE E TECNOLOGIA, GLI ASSET PER ACCELERARE  
LA DIGITALIZZAZIONE DEL BUSINESS DEL VACATION RENTAL**

*Cresce il peso dell'innovazione nell'ecosistema digitale del Gruppo Emma Villas, game changer del settore, con nuovi investimenti tecnologici volti a definire una customer experience che rafforzi il legame con clienti, proprietari e partner, contribuendo allo sviluppo di un modello di ospitalità sempre più innovativo e orientato al cliente.*

*Un e-commerce integrato di "servizi comfort" in villa, un'interfaccia digitale che consente flessibilità di scelta delle tariffe dei soggiorni, una nuova piattaforma di customer service omnicanale e un upgrade della connettività sales tramite Application Programming Interface con i principali operatori e partner strategici di vendita.*

Chiusi (SI), 17 marzo 2026 – **Emma Villas S.p.A.** ("Società" o "Emma Villas"), azienda leader in Italia nel settore del vacation rental (affitti brevi) di ville e dimore di pregio, le cui azioni sono negoziate sul segmento Euronext Growth Milan organizzato e gestito da Borsa Italiana S.p.A., **rafforza il proprio percorso di innovazione tecnologica** con un **nuovo piano di investimenti dedicato alla digitalizzazione del business, allo sviluppo di nuovi strumenti digitali e al miglioramento dell'esperienza degli utenti sulle piattaforme web e mobile**. Il progetto, che ha avuto una forte accelerazione nell'ultimo anno, si inserisce in una strategia di investimento più ampia, che nell'ultimo biennio ha inciso per una quota poco superiore all'1% dei ricavi.

L'obiettivo al centro della strategia di Emma Villas è costruire una **piattaforma digitale sempre più evoluta**, capace di semplificare il percorso di prenotazione, supportare la massima flessibilità permettendo al cliente di scegliere tariffe e termini e condizioni di prenotazione, migliorare la qualità del servizio avvicinandolo all'hotellerie e rafforzare il legame con ospiti, proprietari e partner, contribuendo allo sviluppo di un **modello di ospitalità sempre più innovativo e orientato al cliente**.

*"L'innovazione tecnologica è oggi uno dei principali fattori di crescita del settore del vacation rental" - commenta **Giammarco Bisogno, CEO di Emma Villas** - "Con questo piano di investimenti Emma Villas conferma la volontà di rafforzare il proprio posizionamento nel settore del vacation rental di fascia alta, puntando su digitalizzazione, automazione dei processi, maggiore flessibilità e personalizzazione delle tariffe e dei soggiorni e miglioramento continuo dell'esperienza dell'utente. Vogliamo rendere l'esperienza dei nostri ospiti sempre più semplice, fluida e personalizzata, rafforzando al tempo stesso il rapporto digitale con proprietari e partner. La tecnologia ci consente di automatizzare molti processi, ridurre i tempi di risposta e sviluppare nuovi servizi a valore aggiunto, mantenendo al centro la professionalità del nostro team e l'eccellenza dell'ospitalità nelle nostre proprietà, elementi che caratterizzano Emma Villas".*

L'obiettivo degli investimenti è quello di automatizzare i processi aziendali e favorire l'incontro tra domanda e offerta sulle piattaforme web e mobile. Il piano tecnologico è orientato allo sviluppo di strumenti in grado di **migliorare la user experience dei clienti in tutte le sue dimensioni digitali**, rafforzare il rapporto con i proprietari e con la rete di partner e operatori e, allo stesso tempo, potenziare le automazioni interne e prevede anche l'inserimento di figure IT qualificate.

Una parte degli investimenti tecnologici degli ultimi mesi ha riguardato la realizzazione della **nuova piattaforma proprietaria di Customer Service, EV Customer Plus**, sviluppata in collaborazione con un partner tecnologico, con l'obiettivo di confermare un livello altissimo di reattività agli input e richieste di assistenza di ospiti (oltre 55.000 all'anno) e proprietari (di oltre 600 strutture) e trasformare il servizio clienti di Emma Villas strutturato con un team interno di 7 operatori di grande esperienza (più 5 persone esterne), in un modello omnicanale avanzato, in grado di combinare automazione tecnologica e supporto umano, 7 giorni su 7. Il progetto prevede la centralizzazione dei canali di contatto su un'unica piattaforma, consentendo una gestione più efficiente e coordinata delle interazioni con clienti e proprietari. È stata, altresì, configurata un'unica

piattaforma per la gestione integrata delle chat WhatsApp e del centralino telefonico con workflow automatizzati.

Un team di operatori dedicati, selezionati e formati, affiancherà il Customer Service di Emma Villas durante tutto l'anno per rafforzare il presidio nei periodi di maggiore attività o per la gestione delle richieste più complesse.

Un secondo ambito di investimento ha riguardato lo sviluppo del **nuovo e-commerce integrato per l'acquisto di servizi comfort in villa, polizze assicurative opzionali** e altri **extra esclusivi**, per rendere l'esperienza di acquisto più intuitiva e flessibile. Inserito nel quadro di una **modalità di prenotazione completamente riprogettata**, il nuovo e-commerce è stato ridisegnato per permettere l'acquisto di esperienze esclusive e servizi extra direttamente durante la prenotazione oppure in una fase successiva, con una selezione più intuitiva e prezzi sempre trasparenti. Consente, inoltre, al guest di **personalizzare il soggiorno in base alle proprie esigenze**, selezionando servizi aggiuntivi, come: housekeeping, chef in villa e dotazioni dedicate ai bambini, solo per citarne alcuni.

Dal punto di vista gestionale, il progetto introduce anche una **struttura più evoluta lato back office**, con una nuova anagrafica dei servizi, strumenti dedicati alla gestione dei fornitori, calendari operativi e sistemi di controllo che consentono una gestione più efficiente dell'offerta. Il cliente ha poi la possibilità **di integrare le proprie coperture assicurative per il soggiorno**, oltre alla polizza di annullamento del soggiorno già inclusa, con altre assicurazioni by EuropAssistance (partner strategico di Emma Villas dal 2015), come ad esempio la polizza annullamento all risk, la polizza sanitaria durante il viaggio o la polizza "pet" per tutelare i compagni di viaggio a 4 zampe.

Il sistema consente di presidiare al meglio un trend molto chiaro: la crescita della domanda di massima flessibilità, non solo per quanto riguarda arrivi e partenze in qualsiasi giorno della settimana — esigenza che aveva già portato all'introduzione di un calendario flessibile — ma anche in relazione alle tariffe turistiche. L'azienda ha risposto **aumentando la flessibilità commerciale, definendo più tariffe e condizioni di pagamento** per la stessa villa e lo stesso periodo, e rafforzando l'interfaccia digitale e la *user experience* consentendo agli utenti di visualizzare e scegliere l'opzione più adatta alle proprie esigenze. Questo avanzamento tecnologico supporta la **nuova campagna digitale "EV Flexi"** già on air per la stagione 2026. Ad oggi il **14% delle prenotazioni dirette (B2C)** utilizza la tariffa Flexi, un dato in costante crescita.

A supporto del focus strategico sull'apertura costante di nuovi canali di vendita è da segnalare infine l'investimento nel potenziamento della **connettività con i principali operatori e partner strategici**, tramite API (Application Programming Interface): l'upgrade consentirà un accesso più fluido ed efficiente all'offerta di ville ed esperienze per oltre **300 operatori internazionali**.

\*\*\*

*L'offerta di Emma Villas vanta un portfolio oltre 600 ville e tenute di pregio; l'azienda, quotata nel segmento Euronext Growth Milan, ospita ogni anno più di 55.000 ospiti. A scegliere Emma Villas sono anche i proprietari: affidare una proprietà ad **Emma Villas** è sinonimo, infatti, di numerosi vantaggi, tra cui il reddito immediato e garantito nel tempo, possibilità di property management, protezione assicurativa contro danni accidentali.*

#### **CONTATTI**

**EMMA VILLAS S.P.A.**

Monia Lupi – Investor Relations Manager

Email: [m.lupi@emmavillas.com](mailto:m.lupi@emmavillas.com)

Tel. +39 0578 1901628

**UFFICIO STAMPA FINANZIARIO**

**Spriano Communication & Partners**

Matteo Russo, [mrusso@sprianocommunication.com](mailto:mrusso@sprianocommunication.com) | Mob. +39 347 9834 881

Jacopo Ghirardi, [jghirardi@sprianocommunication.com](mailto:jghirardi@sprianocommunication.com) | Mob. +39 3337139257

**INVESTOR RELATIONS ADVISOR**

**KT&Partners**

Chiara Cardelli

[ccardelli@ktepartners.com](mailto:ccardelli@ktepartners.com)

Mob. +39 3387129015

**INC ISTITUTO NAZIONALE PER LA COMUNICAZIONE**

Mariagrazia Martorana- [m.martorana@inc-comunicazione](mailto:m.martorana@inc-comunicazione) +39 333 576 1268

Caterina Volodin - [c.volodin@inc-comunicazione.it](mailto:c.volodin@inc-comunicazione.it) + 39 345 6377253